

Opinnäytetyö (Turku AMK)

Kauneudenhoitoalan koulutusohjelma

Estenomi

2013

Mervi Naukkarinen

# TYÖTURVALLISUUDESTA TYÖHYVINVOINTI

Sähköinen opas parturi-kampaajille



TURUN AMMATTIKORKEAKOULU  
TURKU UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Mervi Naukkarinen

# TYÖTURVALLISUUDESTA TYÖHYVINVOINTI SÄHKÖINEN OPAS PARTURI-KAMPAAJILLE

Tässä toiminnallisessa opinnäytetyössä tutkitaan kampaajien työympäristön työturvallisuutta, jolla on vaikutusta myös kampaajien työhyvinvointiin. Tutkimuksen kohderyhmään kuuluvat hiusalan ammattilaiset ja opiskelijat. Opinnäytetyön tavoitteena on selvittää eri menetelmin työympäristön riskeihin vaikuttavia tekijöitä ja seurauksia. Menetelmänä on käytetty tapaustutkimusta, joka on toteutettu käyttämällä puhelinhaastatteluja sekä verkkomuodossa toteutettua kyselyä. Tutkimuksessa on käytetty apuna liiketoiminnan kehittämistyökalua, jonka avulla saadaan selvitettyä yritykselle saavutettavaa arvolupausta ja lisäarvoa.

Saavutettujen tuloksien avulla voidaan vaikuttaa kampaajien työympäristön työturvallisuuteen riskienhallinnan keinoin sekä kehittää heidän ammattitaitoaan. Tutkimuksen tuloksena toteutetaan sähköisessä muodossa Työturvallisuudesta työhyvinvointi -opas parturi-kampaajille.

Toimialamme työympäristön työturvallisuus on tärkeä osa työtä ja työssä jaksamista. Ammattitaitoa tulee osata osoittaa myös tietoisuudella työympäristön turvallisuuteen vaikuttavista tekijöistä. Sähköisesti saatavalla tiedolla pyritään tekemään tiedonhankinta helpoksi ja nopeaksi. Toimialallemme suunnattua työturvallisuustietoa ei ole tällä hetkellä saatavilla sähköisessä muodossa. Sähköisesti saatava opas toimii hyvin apuvälineenä niin liiketoiminnassa kuin opetusmateriaalina ammatillisissa oppilaitoksissa.

Kyselylomakkeen kysymykset sekä liiketoiminnan kehittämistyökaluna käytetyt menetelmät löytyvät tämän opinnäytetyöni Liitteet-osiosta.

ASIASANAT:

Työturvallisuus, työhyvinvointi, riskienhallinta, opas, kauneudenhoitoala.

Mervi Naukkarinen

## SAFETY AT WORK FOR WELL-BEING THE ELECTRONIC GUIDE FOR HAIRDRESSERS

This functional research examines hairdressers' working environment safety, which has an impact on their working well-being. The target group of the research are hair professionals and students. The aim of this study is to examine with different methods which are the main risk factors in the hairdressers' working environment. The researching method is a case study that has been carried out using telephone interviews, as well as a network inquiry. A business development tool has been used to find out the company's value proposition and achieved added value.

The achieved results can be used to improve hairstylists' working environment safety by using the methods of the risk management, as well as to develop their professional skills. The result of the study will be published also in the network as an electronic safety guide for hairdressers.

A safe working environment is an important part of the work in the hair industry. The professionals should also be able to demonstrate an awareness of the factors affecting to the safety of their working environment. The information which is electronically available makes the data acquisition quick and easy. Safety information concerning the hair industry is not currently available in electronic form. The electronic guide works well both in business and in vocational schools as a teaching material.

The questions of the network inquiry as well as the business development tool can be found in the attachments section of this thesis.

### KEYWORDS:

Safety at work, well-being, risk management, guide, beauty care.

# SISÄLTÖ

<b>1 JOHDANTO</b>	<b>5</b>
<b>2 TYÖTURVALLISUUS JA RISKIENHALLINTA</b>	<b>8</b>
<b>3 MENETELMÄT JA TOTEUTUS</b>	<b>11</b>
3.1 Haastattelu, kvalitatiivinen menetelmä	12
3.2 Kyselylomake, kvantitatiivinen menetelmä	13
3.3 Business Model Canvas -liiketoiminnan kehittämistyökalu	14
<b>4 LOPPUTULOKSET</b>	<b>16</b>
4.1 Viranomaistahojen määräykset	16
4.2 Parturi – kampaajien turvallisuusnäkemykset	19
4.3 Työturvallisuudesta työhyvinvointi – sähköinen opas kampaajille	21
<b>5 TYÖTURVALLISUUSOPPAAN LISÄARVO</b>	<b>ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.</b>
<b>6 POHDINTA</b>	<b>26</b>
<b>LÄHTEET</b>	<b>31</b>

## LIITTEET

Liite 1. Webropol-kyselylomake.

Liite 2. Business Model Canvas -liiketoiminnan kehittämistyökalu.

Liite 3. Hygieniasaamisen opas parturi-kampaajaopiskelijalle ja -yrittäjälle.

## KUVAT

Kuva 1. Sähköinen opas, saatavuus verkkopalveluna.	24
--	----

# 1 JOHDANTO

Tässä toiminnallisessa opinnäytetyössäni tutkin kampaajien työturvallisuutta työympäristössä, jonka kohderyhmänä ovat hiusalan ammattilaiset ja opiskelijat. ”Toiminnallinen opinnäytetyö tavoittelee ammatillisessa kentässä käytännön toiminnan ohjeistamista, opastamista, toiminnan järjestämistä tai järjeistämistä”. (H. Vilkkä & T. Airaksinen 2003, 9). Kampaajien työturvallisuuden parantamiseksi tulisi huomioida mahdolliset toimenpiteet, jotka kohdistuvat työympäristön työoloihin. Yrityksen perustamisen suunnitteluvaiheessa on jo hyvä tietää keinot, joilla pystytään vaikuttamaan turvalliseen työympäristöön. Oppimalla hallitsemaan riskit, joita työhömmee liittyy, saavutetaan turvallinen työympäristö, joka vaikuttaa myös työhyvinvointiimme.

Uusia hiusalan yrityksiä perustetaan vuosittain. Perustajat ovat usein ammatillisesta koulutuksesta valmistuneita kampaajia, jolloin liikehuoneistossa huomioitavat turvallisuustekijät usein unohtuvat kaiken muun byrokraattisen toiminnan ohessa tai siksi, että tietoa turvallisuudesta ei ole saatavilla riittävän helposti ja nopeasti. Myös pitkään alalla toimineet hiusalan yrittäjät usein työskentelevät aiemmin totuttuun tapaansa, jolloin riskit työturvallisuudesta kasvavat, kun päivitettyä tietoa liikehuoneiston työturvallisuudesta ei ole saatavilla. Perustettaessa kampaamoyritystä ei mielestäni riittävästi arvioida liikehuoneiston työympäristön turvallisuutta, sillä suunnitelmallisuuden puuttuessa vääränlainen työympäristö saattaa myöhemmässä vaiheessa aiheuttaa jopa työkyvyttömyyttä. Työterveyslaitoksen (2009, 25) kirjassa todetaan, että ”työpaikoilta edellytetään aikaisempaa selvemmin työpaikan turvallisuuteen ja terveyteen vaikuttavien työolojen arviointia. Tämä kattaa fyysisen työympäristön lisäksi työntekijöiden henkiseen terveyteen ja jaksamiseen liittyvät seikat sekä työn kuormitukseen ja kiireeseen liittyvät uhat”.

Toimiessani syksyllä hiusalan opettajana huomioin, että kampaajien liikehuoneiston työturvallisuuteen liittyvää oppimateriaalia ja kirjallisuutta löytyi erittäin vähän, ja löytämäni kirjallisuus tutkittavasta aiheesta ei antanut riittävästi tietoa liikehuoneiston työympäristön työturvallisuudesta. Oman yritykseni toimintatapa työskennellä turvallisesti, hajusteettomasti ja allergisoimatta on vaikuttanut siihen, että tarkkailemme jatkuvasti työympäristömme turvallisuutta ja teemme siihen tarvittaessa muutoksia. Mielestäni tarvittavan tiedon löytyminen on ollut riittämätöntä. Innostukseni kehittää tiedonsaantia sekä alamme ammattitaitoa johti tavoitteisiin, joihin tässä opinnäytetyössäni olen pyrkinyt.

Tavoitteeni tällä toiminnallisella opinnäytetyölläni on kehittää itseäni tutkijana, oppia käyttämieni menetelmien avulla uutta tietoa kampaajien työympäristön turvallisuudesta sekä selvittää, millaista lisäarvoa hankkeellani voidaan saavuttaa. Tavoitteillani haluan saavuttaa sähköisessä muodossa kehitettävän kampaajien Työturvallisuudesta työhyvinvointi -oppaan sekä ideoida tuotoksellani uusia tapoja kouluttautua ja näin oppia lisää työympäristömme työturvallisuudesta. Opinnäytetyöni toimeksiantajana toimin minä itse yritykseni Hyvän Ilman Parturi-Kampaamo M & N:n nimissä.

Opinnäytetyössäni tutkimuksen rajaus on tehty käsittelemään kampaajien työympäristön turvallisuutta liikehuoneistossa ja sen vaikutusta työhyvinvointiin. Aihealueeni laajuuden vuoksi on ergonomian käsittely jätetty tästä opinnäytetyöstäni pois. Teoriaosuudessa olen tutkinut työturvallisuuden ja riskien määritelmiä, ja toiminnallisessa osuudessa tutkin eri toimintatapoja, joilla opinnäytetyöni tavoitteet saavutettiin. Olen käyttänyt menetelminä tapaustutkimusta puhelinhaastattelujen sekä kyselylomakkeen muodossa. Niiden avulla olen selvittänyt käytännössä toteutettavia sekä toteutuneita työturvallisuusasioita, jotka vaikuttavat kampaajien työskentelyyn työympäristössä.

”Tapaustutkimus soveltuu hyvin kehittämistyön lähestymistavaksi, kun tehtävänä on tuottaa kehittämis ehdotuksia ja -ideoita. Tutkimuksen kohde eli tapaus voi olla esimerkiksi yritys tai sen osa, yrityksen tuote, palvelu, toiminta tai prosessi. Tapaustutkimus tuottaa tietoa nykyajassa tapahtuvasta ilmiöstä sen todellisessa tilanteessa sekä toimintaympäristössä”. (K. Ojansalo, T. Moilanen & J. Ritalahti 2009, 52). Ojansalo, Moilanen ja Ritalahti (2009, 53) kuvaavat kirjassaan myös, että ”erilaisia haastatteluja käytetään usein tiedonkeruumenetelmänä tapaustutkimuksissa, joihin liittyy tyypillisesti toiminnan tutkiminen eri tilanteissa”.

Prosessissani käytin tukena myös liiketoimintamallin kehittämistyökalua Business Model Canvasta, jolla pystyin hahmottamaan perusteluja kehittämistyölläni saavutettavaan lisäarvoon siitä, mitä yritykseni organisaatio liiketoiminnassani on luonut ja tuottanut. Liiketoimintani kannalta tässä menetelmässä keskeisimmät toiminnot olivat kehittämistyöni arvolupauksen, asemoinnin sekä lisäarvon tuottamisen tarkastelu. Käyttämäni menetelmät tässä opinnäytetyössäni perustuvat laadullisiin eli kvalitatiivisiin sekä määrällisiin eli kvantitatiivisiin menetelmiin.

## 2 TYÖTURVALLISUUS JA RISKIENHALLINTA

Mitä työturvallisuus on? ”Työturvallisuus on osa yritysturvallisuutta eli kaikkien yrityksen turvallisuuteen liittyvien asioiden hallintaa. Työturvallisuus käsitteenä on suunnitelmallista ja perustuu ennakolta hyviksi todettuihin käytäntöihin. Keskeistä työturvallisuudessa on riskienhallinta. Työntekijän ammattitaitoon kuuluu, että tunnetaan työn vaarat ja haitat ja osataan edistää työturvallisuutta. Työturvallisuus tulee olla työpaikan oma-aloitteista turvallisuuden hallintaa. Työturvallisuus on myös osa työ hyvinvointia, jossa työ on mielekästä ja sujuvaa turvallisessa, terveyttä edistävässä, työuraa tukevassa työympäristössä ja työyhteisössä”. (Sanastokeskus TSK, [www.tsk.fi/tepa](http://www.tsk.fi/tepa) ).

”Työturvallisuus on työsuojelun keinoin ja toimenpitein toteutettu työympäristön tavoitetilä, jolloin töissä ja työympäristössä ei ole työntekijöiden terveyttä ja turvallisuutta uhkaavia vaara- tai haittatekijöitä”. (Työterveyslaitos 2009, 11).

Työturvallisuudesta on laadittu työturvallisuuslakia koskevat yleiset säädökset. ”Lain ja soveltamisalan tarkoituksena on myös parantaa työympäristöä sekä työolosuhteita työntekijöiden työkyvyn turvaamiseksi sekä ylläpitämiseksi. Lakia noudattamalla ennaltaehkäistään ja torjutaan työtapaturmia, ammattitauteja ja muita työstä ja työympäristöstä johtuvia työntekijöiden fyysisen sekä henkisen terveyden haittoja”. (R. Luhtanen 2012, 227.)

Koska turvalliseen työympäristöön liittyy erilaisia käytössämme olevia menetelmiä sekä työympäristöissämme työskenteleviä henkilöitä, tulisi nämä tekijät osata yhdistää toimivaksi vuorovaikutukseksi keskenään. Tällä toimivuudella työympäristöistämme muodostuisi turvallisia työskennellä. Jotta työympäristö toimisi turvallisesti, tulisi jokaisen työntekijän olla riittävän tietoinen oman työpaikkansa turvallisuudesta sekä osata puuttua ennakoiden mahdollisiin ongelmiin. Riittävä tieto sekä ennakoiva ongelmien tarkastelu vaikuttavat työ hyvinvointiin sekä työmotivaation kehittymiseen.



Ajat muuttuvat, työympäristöt muuttuvat, uusia koneita ja laitteita tulee markkinoille jatkuvasti lisää, ja säädöksiin ja määräyksiin tulee muutoksia, joita vaaditaan toteutettaviksi. Tiedon säännöllinen päivittäminen sekä tuntemus oman työympäristön turvallisuudesta on mielestäni esimerkillinen tapa osoittaa pätevää ammattitaitoa.

Työympäristön ja työolosuhteiden turvallisuudella ei paranneta pelkästään omaa turvallisuutta vaan aikaansaadaan myös kustannussäästöjä yritykselle ja sen henkilöstölle. Kustannuksia, joita työturvallisuuden laiminlyönneistä yritykselle aiheutuu, ovat usein tapaturmien ja sairauspoissaolojen aiheuttamat kustannukset. Hyvän toimintasuunnitelman laatimisella ja riskienhallinnalla pystytään vaikuttamaan työympäristöjemme työturvallisuuteen ja välttämään riskejä.

### Riskit ja riskienhallinta

”Riski määritellään yleisimmin epätoivotun tapahtuman todennäköisyyden ja sen seurauksien tuloksi. Riski merkitsee niitä vaaratekijöitä, joille ihmiset ovat alttiina tietyllä hetkellä. Riskien arvioinnin avulla pyritään ennustamaan epätoivottujen tapahtumien taajuus ja seuraukset sekä varautumaan tapahtumiin ennalta järkevällä ja kustannustehokkaalla tavalla. Tätä prosessia kutsutaan yleensä liike-elämässä riskien hallinnaksi. Riskienhallinta pyrkii parantamaan tapahtumien ennustettavuutta ja siten myös epävarmuutta ja turvattomuutta”. (A. Suominen 2000, 9). Työterveyslaitos (1995, 21) kertoo kirjassaan, että ”ajan ja vaivan säästö sekä kiire ovat tärkeimmät riskinottoon johtavat tekijät”.

Kaivola ja Launila (2007, 136) kertovat kirjassaan siitä, kuinka ”hyvin toimivassa työyhteisössä rakenteet tukevat työn tekemistä. Työ on oikein mitoitettu, töiden järjestelyt ovat selkeät sekä työnteon edellytykset ja riittävät resurssit on turvattu”.

Käytännön työssä pitkään toimiessani olen nähnyt useita kampaamoalan yrityksiä, joissa riskienhallintaan ja riittäviin työtä tukeviin rakenteisiin ei ole

vaikutettu merkittäväällä tavalla. Tämä johtuu usein juuri työmme aiheuttamista paineista ja kiireestä, jossa itsestään selvätkin asiat helposti hämärtyvät tai unohtuvat kokonaan. Asioihin yleensä tehdään muutoksia vasta siinä vaiheessa, kun riski on jo tapahtunut. Jotta ei vaarannettaisi työolosuhteiden turvallisuutta ja lisättäisi riskien määrää, on mielestäni toimivan työyhteisön rakenteita luoda turvallinen työympäristö. Perustettaessa kampaamoalan yritystä riskit ja niihin vaikuttavat rakenteet tulisi mielestäni huomioida jo liiketoiminnan suunnitelmaa ja kustannusarviota tehtäessä. Turvallisesti käytettäviin välineisiin, koneisiin ja laitteisiin tehdään kustannusarvioita, sillä niinhän on opetettu jo kouluaikoina liiketoiminnan suunnitelmaa opeteltaessa, mutta mietittiinkö ennakoiden kustannuksia, joita voi seurata liikehuoneiston työturvallisuuden laiminlyönneistä? Selvittämällä ennakoiden työympäristön riskit ja niistä koituvat kustannukset saadaan työympäristöstä turvallinen työskennellä jo liiketoimintaa aloitettaessa.

### 3 MENETELMÄT JA TOTEUTUS

Tässä opinnäytetyössäni olen käyttänyt kolmea erilaista menetelmää, joita avaan seuraavissa kappaleissa. Käyttämieni menetelmien lisäksi hyödynsin myös yritykseni asiakkaita käymällä keskusteluja kehittämistyöstäni ja sain siten erilaisia näkökulmia työturvallisuuden tarkasteluun.

Ojansalo, Moilanen ja Ritalahti (2009, 93) kuvaavat kirjassaan, että ”kehittämistyössä on mahdollista ja myös suositeltavaa käyttää monenlaisia menetelmiä, myös monia sellaisia, joita tieteellisessä tutkimuksessa ei yleensä ole käytetty”. Ojansalo, Moilanen ja Ritalahti (2009, 95) kertovat kirjassaan, että ”haastattelu kannattaa usein yhdistää kehittämistyössä myös toisiin menetelmiin, sillä useimmiten menetelmät tukevat hyvin toisiaan”.

”Tutkimusmenetelmät on jaettu laadullisiin eli kvalitatiivisiin sekä määrällisiin eli kvantitatiivisiin menetelmiin”. (Ojansalo, Moilanen & Ritalahti 2009, 93). ”Laadullisessa menetelmässä tarkoituksena on hankkia suppeasta kohteesta paljon tietoa ja näin ymmärtää tutkittavaa ilmiötä paremmin ja kokonaisvaltaisemmin”. (Ojansalo, Moilanen & Ritalahti 2009, 94). ”*Laadullinen eli kvalitatiivinen tutkimus* on menetelmäsuuntaus, jota käytetään määrällisen eli kvantitatiivisen tutkimuksen lisäksi”. (Wikipedia). ”*Kvantitatiivinen eli määrällinen tutkimus* tarkoittaa tutkimusta, jossa käytetään täsmällisiä ja laskennallisia menetelmiä. Tutkimuksen havaintoaineiston keruumenetelmällä sekä havaintoaineistoa tarkastelemalla tutkija pyrkii ymmärtämään jotakin yhteiskunnallista ilmiötä. Havaintoaineistoa tarkastelemalla tutkija pyrkii tekemään yleistyksiä keräämästään havaintoaineistosta”. (Wikipedia).

### 3.1 Haastattelu, kvalitatiivinen menetelmä

”Laadullinen eli kvalitatiivinen tutkimus on kaiken määrällisen eli kvantitatiivisen tutkimuksen pohjalla. Laadullinen tutkimus selvittää ilmiön, ilmiöön vaikuttavat tekijät ja niiden väliset riippuvuussuhteet”. (Kananen 2011, 15).

”Haastattelu on yksi käytetyimmistä tiedonkeruumenetelmistä kehittämistyössä, jolla on mahdollista saada kerätyksi uusia näkökulmia avaavaa aineistoa nopeasti ja yksinkertaisesti”, toteavat Ojansalo, Moilanen, Ritalahti kirjassaan (2009, 95). ”Haastattelussa kysymysten tehtävä on antaa ajattelemiselle ja toiminnalle joustava runko, jossa yksittäiset kysymykset suuntautuvat eri tahoille”. (Venkula 2007, 30).

Haastattelin Kouvolan seudun terveystarkastajaa Mari Järvistä sekä Kymenlaakson palo- ja pelastuslaitoksen palotarkastajaa Päivi Arolaa, koska ongelmani oli selvittää tekijät, jotka aiheuttavat kampaajien työympäristöissä tapahtuvia riskejä. Halusin myös saada viranomaisten tarkastelunäkökulmista vastauksia siihen, mitä laiminlyönneistä voi seurata. Koska itselläni ei riittävästi ollut tietoa asioista, oivalsin, että haastattelemalla viranomaisia saisin tietoa, joka perustuu säädöksiin ja määräyksiin, sekä tietoa siitä, miten nämä määräykset toteutuvat kampaajien työympäristöissä. Viranomaisten toimenkuva sekä kampaajien toimenkuva ovat erilaiset, mutta tutkimassani aiheessa hyvin yhdistettävissä toisiinsa.

Tärkein tehtävä puhelinhaastattelussani oli ennalta määriteltujen kysymysten laadinta sekä haastattelun ohjaaminen joustavasti eteenpäin siten, että haastatteluun käytettävissä oleva aika riitti tiedonsaantiin. Kysymysten laadintaan ja toimintatapaan sain apua opintojaksomme aikana opettajiltamme sekä kirjallisuudesta, joka käsitteli kysymisen taitoa. Tärkeimmät kysymykseni terveystarkastajalle koskivat kampaamoiden ilmanlaatua, valaistusta sekä ympäristön meluhaittoja. Palotarkastajalle esitetyt kysymykseni liittyivät paloturvallisuuteen, kone- ja laiteturvallisuuteen, ensiapuun, sekä vaara- ja uhkatilanteisiin. Oppikokemukseni oli menetelmän suunnittelun ja toteutuksen yhdistäminen toimivaksi kokonaisuudeksi hyvän lopputuloksen saavuttamiseksi.

### 3.2 Kyselylomake, kvantitatiivinen menetelmä

Vehkalahti (2008, 20) kuvaa kirjassaan että, ”kyselytutkimuksessa mittaus tapahtuu kyselylomakkeella. Kun vastaaja täyttää lomakkeen, on siihen enää myöhäistä tehdä muutoksia, joten lomake on syytä suunnitella huolellisesti. Hyvä kyselylomake on kokonaisuus, jossa toteutuvat sekä sisällölliset että tilastolliset näkökohdat”.

Kohderyhmäksi kyselylleni valitsin hiusalan ammattilaiset ja opiskelijat. Tämän menetelmän koin tärkeäksi, koska sillä sain kerättyä käytännön tietoa siitä, miten työturvallisuus toteutuu kampaajien työssä. Kyselyni tuki hyvin tekemääni haastattelua, ja yhdessä ne muodostivat hyvän kokonaiskuvan tutkimastani aiheesta. Kyselylomaketta ja kysymyksiä suunnitellessani tärkein asia oli ensin selvittää, miten lomake tulee rakentaa ja rajata, jotta ydinasiat työympäristön turvallisuudesta selviäisivät, sekä millaista sovellusta käyttäisin kyselyni onnistumiseen, jotta se vastaisi tutkimuksen tarkoitus. Aiempaa kokemusta verkkokyselystä sekä siihen käytettävissä olevista sovelluksista ei itselläni ollut, joten oli tärkeää opetella menetelmän käyttö, jotta onnistuisin saamaan vastauksia kehittämistyölleni.

Verkkomuodossa toteutettavaan kyselylomakkeeseeni käytin Webropol-sovellusta. (<http://www.webropol.fi/>). Webropolin käyttöön tutustuin opintojakson aikana, ja sen käyttöominaisuudet vastasivat mielestäni hyvin kehittämistyöni edistymistä. Verkkolomakekyselyt ovat nykyään erittäin käytettyjä, ja käytön helppous auttoiakin analysointiani, sillä vastaukset tallentuivat automaattisesti sähköiseen muotoon. Vastaajien oli helppo lähestyä kysymyksiäni, koska kyselylomakkeeseen vastaaminen tapahtui anonymisti, jolloin vastaajan nimi ei paljastunut missään vaiheessa.

”Kyselylomaketta on testattava ehdottomasti etukäteen. Hyviä testaajia ovat tutkimuksen kohderyhmään kuuluvat, ja näin saadaan todenmukainen käsitys siitä, onko kysymykset ymmärretty oikein”. (Vehkalahti 2008, 48). Ennen lomakkeen lähettämistä testasin kyselyäni muutamille tutuille kampaajilleni, jotta pystyin tekemään tarvittavat muutokset ennen kyselyn julkistamista.

Kyselylomakkeeni lähetin henkilökohtaisesti sähköpostitse sekä myös linkitettyinä sosiaalisen median, Facebookin, välityksellä. Vastausaikaa kyselylleni oli viikko, sillä liian pitkä vastausaika olisi saattanut vaikuttaa siihen, että vastaajat olisivat jo ehtineet unohtaa kyselyni.

Kyselyni piti sisällään kone- ja laiteturvallisuuteen, työskentelyyn sekä uhkatilanteisiin liittyviä kysymyksiä. Tekemäni kyselylomakkeen tärkeimmäksi ominaisuudeksi koin lomakkeen laatimisen siten, että vastaaminen siihen oli helppoa eikä vastaamiseen mennyt liian kauan aikaa. Kyselyyni sain vastauksia mielestäni riittävän määrän, ja saamieni vastausten perusteella sain koottua hyödyllistä tietoa tämän hetken tilanteista kampaajien työympäristöjen työturvallisuudessa. Oivalsin, että ilman tekemääni kyselyä tietoperustani olisi jäänyt pelkästään teorian ja puhelinhaastattelun varaan, mikä ei olisi antanut riittävän kattavaa kuvaa tutkimukselleni. Tämä kokemus opetti minua tekemään verkkokyselyn sekä hyödyntämään menetelmää, jolla helposti pystyn lähestymään tarvittavaa kohderyhmää. Kyselystä saadut vastaukset avaavat tämän kirjoituksen neljännessä kohdassa, ja kyselylomakkeeni kysymykset löytyvät tämän kirjoituksen Liitteet-osiosta.

### 3.3 Business Model Canvas -liiketoiminnan kehittämistyökalu

”Business Model Canvas on hyvä visuaalinen työkalu liiketoimintamallin ideointiin ja kehittämiseen. Työkalu auttaa hahmottamaan organisaation liiketoiminnan kannalta keskeiset toiminnot ja tuo havainnollisesti esiin eri toimintojen vuorovaikutukset. Työkalu on hyvä alusta ja lähtökohta henkilökohtaiselle kehittämistyölle”. (Tuulaniemi 2011, 175).

Business Model Canvas on jaettu useaan eri moduuliin, jonka avulla pystyin kartoittamaan omaan yritykseeni vaikuttavat tekijät hankkeen toteutumisen kannalta. Tässä menetelmässä tärkein tekeminen oli selvittää arvolupaus sekä yrityksen asemointi, jonka perusteella määrittelin yrityksen lisäarvon kehittämistyöstäni. ”Arvolupaus määrittää, miten erotutaan kilpailijoista ja tiivistää, mitä yritys tarjoaa asiakkaalleen”. (Tuulaniemi 2011, 33). Wikipediassa

(<http://fi.wikipedia.org/wiki/>) kerrotaan, että ”usein asemoinnissa tiivistyy tuotteen tai palvelun keskeinen hyöty, joka on parempi kuin kilpailijoiden tarjoamat hyödyt ja jolla se on differoitu eli erilaistettu kilpailevista tuotteista”. Tämä kehittämistyökalu toimi hyvänä tukena tarkastellessani liiketoimintani perusteluja kehittämistyöstäni. Tämä menetelmä löytyy kirjoitelmani Liitteet -osiosta.

## 4 LOPPUTULOKSET

Toiminnallisen opinnäytetyöni lopputuloksista selvisi, että kampaajien työympäristön turvallisuudessa on epäkohtia, joihin olisi puututtava, jotta työ olisi turvallisempaa ja mielekästä ja jotta työolosuhteet edesauttaisivat työntekijöiden työskentelykyvyn säilymistä pidempään. Käyttämieni menetelmien tuloksien perusteella selvisivät kehittämistyöni ydinasiat, joissa ratkaistiin, mitkä tekijät vaikuttivat työolosuhteisiin liikehuoneistossa sekä miten ne vaikuttivat työntekijöiden työturvallisuuteen. Tuloksien perusteella kävi myös ilmi, että kehittämistyöni hankkeelle koettiin olevan tarvetta, koska työturvallisuuden päivittämiseen toteutettava opas koettiin erittäin tärkeäksi.

### 4.1 Viranomaistahojen määräykset

Haastatteluissa selvisi, että kampaamoiden perustamistarkastuksissa on huomattu huono ilmanlaatu, joka johtuu ainoastaan käytettävissä olevista kiinteistöjen ilmanvaihtokanavista. Erillisen ilmastointilaitteen käyttö olisi suositeltavaa, koska sillä pystyttäisiin vaikuttamaan huoneiston lämpötilaan ympäri vuoden. Hyvällä ilmastointijärjestelmällä pystyttäisiin vaikuttamaan työterveydellisesti ongelmiin, jotka saattavat aiheuttaa hengitystieoireilua. Kesäaikoina voi aiheutua myös pahoinvointia ja pahimmassa tapauksessa nestehukka, koska huono ilmastointi usein vaikuttaa huoneiston sisäilman laatuun.

Asianmukaisesti asennetulla valaistuksella vaikutetaan työvalppauteen, jolloin työn laatu pysyy tarkkana. Melu ja voimakkaat äänet työympäristössä voivat aiheuttaa heikentymistä kuulossa, kun käytössä on samanaikaisesti koneita, puhelimia ja taustamusiikkia. Näistä johtuen työntekijän ja asiakkaan välinen vuorovaikutus lisää myös äänen käytön voimakkuutta, mikä vaikuttaa melutason nousuun. Ydinasiani haastattelussa oli saada tarkennusta liikehuoneistossa riskejä aiheuttavista tärkeimmistä seikoista. Haastattelun



lopussa minulle selvennettiin myös, että terveystarkastajien tarkastuskäyntejä kampaamoihin on vähennetty viime vuosien aikana resurssien vähyys vuoksi, mutta muutoksia tähän on luvassa, jotta näihin esittämiini kysymyksiin voitaisiin paneutua tarkemmin. Sain tietää, että tarvittavien muutosten tekemiseen löytyy kuitenkin ohjeistus parturi-kampaamoiden ja kauneushoitoloiden työhuoneistojen suunnitteluohjeista, joita on saatavilla esimerkiksi Kouvolan kaupungin terveystarkastuksesta. ([http://www.kouvola.fi/index/terveydensuojelulainmukaiset\\_huoneistot.html](http://www.kouvola.fi/index/terveydensuojelulainmukaiset_huoneistot.html)).

Lopputulokset palo-, kone- ja laiteturvallisuudesta sekä väkivalta- ja uhkatilanteista selvitettiin seuraavanlaisesti: Kampaamoissa tulee löytyä palovaroitin, palopeitto, jauhesammutin, selkeästi merkitty varauloskäynti sekä ensiapulaukku, josta tulee löytyä silmähuuhdepullo kemiallisia aineita käsiteltäessä. Yrityksessä tulisi olla myös ensiapukurssin suorittaneita, jotta hätätilanteen sattuessa osattaisiin toimia oikein. Ensiaputaidot ovat tärkeitä, koska toimintamme perustuu asiakaspalveluun. Hätänumero tulee olla selkeästi näkyvillä, jotta jokainen löytää sen tarvittaessa, myös asiakkaat.

Kaikissa käytettävissä koneissa ja laitteissa tulee olla CE-turvamerkintä, jolla valmistaja takaa, että EU:n asettamat vaatimukset täyttyvät. Käyttö- sekä huolto-ohjeita on noudatettava ja ohjeet säilytettävä kaikkien saatavilla. Väkivalta- ja uhkatilanteissa puhelin tulee olla lähettyvillä, työpisteestä pakeneminen pitäisi tapahtua helposti ja vaaratilanteista tulisi olla toimintaohjeet selkeästi esillä.

Haastattelussa selvisi myös, että palotarkastajat ovat aloittaneet tänä keväänä Kouvolan keskustan alueella liikehuoneistojen paloturvallisuustarkastukset. Heidän mukaansa etenkin kampaamoissa ei ole riittävästi noudatettu paloturvallisuussääntöjä. Määrättyjen muutosten toteuttamiseksi annetaan kuukausi aikaa, jonka jälkeen palotarkastajat tekevät uuden tarkastuskäynnin, jotta tarvittavat muutokset on asianmukaisesti hoidettu. Tarkastuskäynnit ovat yrittäjille maksuttomia. Ydinasia haastattelussani oli selvittää kampaamoiden paloturvallisuuteen ja ensiaputaitojen merkitykseen liittyviä tietoja sekä millaisia käytännön toimenpiteitä vaaratilanteiden sattuessa tulee osata.

Haastatteluissa oli tärkeintä saada riittävän kattavasti tietoa työturvallisuudesta paloturvallisuuden sekä uhka- ja vaaratilanteiden osalta, mikä mielestäni onnistui erittäin hyvin. Haastattelujeni aikana oivalsin, että omasta yrityksestäni löytyy myös epäkohtia, joihin tarvitsin lisää ohjeistusta, koska toimintamme sijoittuu liikehuoneistossa kahteen eri kerrokseen. Oivalsin myös, että puututtaessa näihin ongelmiin on tärkeää turvata itsemme lisäksi myös yrityksen asiakkaat. Haastattelujeni lopputuloksena syntyneet oivallukseni johtivat yrityksessäni tehtäviin muutoksiin, jotka vaikuttivat työympäristömme työturvallisuuteen. Yrityksessäni tehdyt muutokset ovat osa lopputuloksien kokonaisuutta, joka menetelmien käytöllä saavutettiin.

### **Yritykseni muutokset ja tulokset**

Yrityksessäni tehtiin muutoksia parantamalla valaistusta. Vanhat loisteputkivalot vaihdettiin tehokkaampiin valoihin, jolla saavutettiin parempi työn laatu ja tarkkuus. Ilmastointiin vaikutettiin hankkimalla ylimääräinen koneellinen ilmanvaihtolaite, jolla saavutettiin miellyttävämpi lämpötila liikehuoneistooni varsinkin kesäaikana, jolloin lämpötila usein nousee.

Melun aiheuttamaan rasitukseen hankittiin seinille isoja canvas-tauluja, jotka materiaalillaan ehkäisevät taustamelua. Yrityksen kehittämismenetelmiin lisättiin myös akustiikkalevyjen asentaminen huoneiston kattoon, jolloin melun aiheuttamia riskejä saataisiin vähennettyä oleellisesti.

Ulkoisten vaaratekijöiden välttämiseksi yrityksessä työskentelevistä löytyy myös ensiapukurssin suorittaneita. Palotarkastajan suorittaman käynnin jälkeen lisättiin myös paloturvallisuuteen tarvittavia välineitä erityisesti siksi, että yrityksen toimii kahdessa kerroksessa. Hankittiin myös varauloskäynti-kyltti, joka asennettiin siten, että asiakkaat myös sen näkevät. Terveystarkastajan käynti mahdollistuu tulevaisuudessa, ja siitä ilmoitetaan henkilökohtaisella postilla. Näiden muutosten osalta tärkeintä oli huomata, että pienilläkin asioilla voi olla suuria vaikutuksia työolosuhteiden parantamisessa, ja myös asiakkaat huomasivat tämän.

## 4.2 Parturi – kampaajien turvallisuuskäsitteet

Kyselylomakkeita lähetin viisikymmentä kappaletta, joihin vastauksia viikon aikana sain kolmekymmentä. Kyselyyn vastanneista työntekijöitä oli 16,7 %, yrittäjiä sekä sopimusyrittäjiä oli 36,6 %. Vastaajista alalle opiskelevia, joilla on työssä oppimisen kokemus yrityksissä taustallaan, sekä hiusalan opettajia oli 46,7 %. Vastausten määrästä huomioitavaa oli alallamme toimivien työntekijöiden vastausten vähäinen määrä, sillä tänä päivänä alamme yrittäjät työllistävät suurelta osin tekijöitä sopimusyrittäjinä.

Ilmastoinnin ja sen toimivuuden osalta liikehuoneistoissa oli suurimmaksi osin tyydytty ainoastaan kiinteistössä oleviin kiinteisiin ilmanvaihtokanaviin. Vastanneista 20 % oli sitä mieltä, että ilmastointijärjestelmä on täysin tehoton tai sitä ei ole ollenkaan. Tämä tulos tukee käymääni puhelinhaastattelua terveystarkastajan kanssa, jossa totesimme, että kampaajat kokevat ilmastointijärjestelmään investoinnin usein liian kalliiksi, vaikka sen merkitys ajan kanssa korostuu, kun vuodenaikat aiheuttavat lämpötilamuutoksia liikehuoneistossa.

Valaistuksen merkitys on koettu tärkeänä, sillä 95 % vastanneista oli kokenut, että liikehuoneiston valaistus on erittäin hyvä tai kohtuullinen. Jäljelle jääneet vastanneista kokivat, että valaistus on välttävä tai huono. Valaistuksen merkitykseen on kiinnitetty huomiota, koska työskentelymme on tarkkaa ja hyvä valaistus vaikuttaa myös siihen, miltä työn lopputulos näyttää. Onko kuitenkaan mietitty, millaisen työturvallisuusriskin huono valaistus voi aiheuttaa, sillä huono valaistus vaikuttaa myös liikehuoneiston lämpötilaan ja tätä kautta myös ilman laatuun?

Koneiden ja laitteiden osalta ollaan tietoisia siitä, että ne tulee olla turvamerkittyjä ja että viallista sähkölaitetta ei pidä käyttää. Kuitenkin vastanneista 30 % oli sitä mieltä, että ei osaa sanoa, ovatko laitteet turvamerkittyjä. Turvamerkinnän merkitystä pidetään varmasti itsestään selvänä, jolloin asiaan ei kiinnitetä huomiota, mutta markkinoilla on saatavilla myös ”halpaversioita”, joihin helposti sarrutaan edullisen hinnan vuoksi.

Turvamerkintä tulisi tarkistaa tuoteselosteesta aina ennen ostopäätöstä, jotta laitteiden käyttö olisi turvallista ja tuotteen takuu korvaisi tarvittaessa viallisen tuotteen.

Paloturvallisuusmääräyksiin perustuvia järjestelyjä noudatti ainoastaan 20 % vastanneista. Loput 80 % oli varautunut osittain tai ei ollenkaan. Uhka- ja vaaratilanteisiin oli varautunut jossain määrin 80 % vastanneista, ja loput olivat sitä mieltä, että näihin tilanteisiin ei ole varauduttu mitenkään. Tänä päivänä vaaratilanteita voi syntyä monellakin tapaa. Asiakaspalvelussa työskenneltäessä ei aina tule luottaa siihen, että mitään ei tapahdu, kun koskaan ei ole tapahtunut.

Kyselyssäni esitin myös kysymyksen, jossa halusin selvittää, kuinka usein terveystarkastajat ovat tehneet tarkastuskäyntejä. Tuloksien perusteella tarkastuskäyntejä on tehty liian harvoin tai ei ollenkaan. Terveystarkastajien aktiivisempi ote tarkastuskäynteihin mahdollistaisi työympäristön turvallisuuden parantamisen oleellisesti. Terveystarkastajan käynnit koetaan usein epämiellyttäväiksi, mutta aktiivisempi ote tarkastuskäynteihin mahdollistaisi työympäristön turvallisuuden parantamisen oleellisesti. Oivalsin että, näissä tarkastuksissa kuitenkin pyritään ennaltaehkäisemään riskejä, joita tiedon puutteesta tai välinpitämättömyydestä johtuen syntyy. Tuloksien perusteella työturvallisuutta koskevan tiedon saanti ja päivittäminen koettiin kuitenkin tärkeäksi.

Oivallukseni lopputuloksista oli, että ilman näitä käyttämiäni menetelmiä en olisi pystynyt rakentamaan tietoperustaani siten, että teoriaan perustuva tieto sekä käytännön kokemukset olisivat täydentäneet toisiaan. Erittäin tärkeäksi koin oppimieni menetelmien käytön sekä tämän johdosta onnistuneiden tulosten saannin, sillä näillä kokemuksillani kehityin myös itse tutkijana. Menetelmien ja niistä saatujen tietojen ja vastausten perusteella lopputuloksena on suunniteltu toteutettavaksi verkkopalveluna, sähköisessä muodossa saatava Työturvallisuudesta työhyvinvointi -opas kampaajille.

### 4.3 Työturvallisuudesta työ hyvinvointi – sähköinen opas kampaajille

Tässä kappaleessa kuvaan suunnitteilla olevan tuotokseni hyötyä, sisältöä sekä toteutustapaa, jolla pyritään vaikuttamaan toimialallamme työskentelevien työympäristön työturvallisuuteen. Tutkimuksellinen opinnäytetyöni tuotos olisi uudenlainen tapa mahdollistaa tiedonhankintaa sekä tarkastella kampaajien liikehuoneiston työympäristössä tarvittavia muutoksia. Vastaavaa opasta ei toistaiseksi ole markkinoilla saatavilla, joten katson tämän kehittämistyöni hankkeen olevan täysin uudenlainen tapa lähestyä toimialaamme ja edistää työturvallisuutta alallamme. Tuotosta voitaisiin hyödyntää hyvin oppimateriaalina sekä käyttää henkilöstön perehdyttämiseen liikehuoneistoon liittyvissä työturvallisuusasioissa. Mielestäni tiedon hankinta ja saatavuus tulisi olla helppoa ja nopeaa internetin välityksellä, koska sähköisen tietoperustan kautta tiedon hankkiminen on yleistynyt rajusti tänä päivänä.

#### **Tuotoksen sisältö ja toteutus**

Työturvallisuudesta työ hyvinvointi -oppaan sisältöä on suunniteltu tässä toiminnallisessa opinnäytetyössäni tutkimieni menetelmien lopputuloksien avulla. Aiemmin toteuttamani hygieniosaamisen opas yhdistetään myös tuotokseeni, jotta sisällöstä saadaan riittävän kattava. Hygieniosaamisen opas kampaajille on nähtävillä tämän kirjoituksen Liitteet-osiossa.

Tuotokseni toteutetaan tulevaisuudessa yhteistyössä Kouvolan Ammattikorkeakoulun KYAMK:in medianomi opiskelijoiden kanssa. Aiemmin he ovat osallistuneet hygieniosaamisen oppaani visualisointiin ja suunnitteluun. Alustava keskustelu tuotokseni toteuttamisesta on käyty, mutta aikataulusta ja ajankohdasta ei ole vielä tehty lopullisia päätöksiä. Sovelluksesta ja tavasta, jolla tuotokseni julkaistaan, ei ole tehty tarkkaa suunnitelmaa, sillä ensin tulee selvittää mahdolliset kanavat sekä kustannusarvio. Yhteistyökumppaniksi, jonka avulla saavutettaisiin näkyvyyttä, olen miettinyt Suomen Hiusyrittäjiä, joka on kehittänyt Young Pros -toiminnan. Se on aloittavien yrittäjien jaos, joka

toiminnallaan pyrkii auttamaan nuoria aloittelevia yrittäjiä yrityksen perustamisen alkuongelmissa. Markkinoinnillista näkyvyyttä saavuttaisin alallamme toimivalla Pinni-lehdellä, jonka välityksellä tuotokseni tavoittaisi hyvin alamme ammattilaiset. Maahantuontiyritys Sim Finland Oy on yritys, joka konseptillaan tukee työturvallisuutta tuottaen testattuja, hajusteettomia tuotteita allergisille asiakkaille. Pitkään jatkuneen yhteistyömme ansiosta näen, että tuotokseni soveltuisi hyvin myös heidän myyntikonseptiinsa.

Tärkein asia oppaan toteuttamisessa tulee olemaan projektisuunnitelman laadinta. Siinä selvitetään tarkasti menetelmät, jolla tuotos toteutetaan, kohderyhmät, joille tuotosta tarjotaan, kustannusarvio sekä aikataulun suunnittelu, jolla saavutetaan tuotoksen valmistuminen ja julkaisu. Projektisuunnitelman laatimiseen olen saanut hyvää kokemusta opintojaksojen aikana tehtyjen projektien kautta, joten tulen hyödyntämään oppikokemustani myös tulevassa projektissani.

## 5 TYÖTURVALLISUUSOPPAAN LISÄARVO

Kehittämistyöni aikana kävin asiakkaideni kanssa keskusteluja siitä, millaisia näkemyksiä heillä on työympäristömme turvallisuuteen vaikuttavista tekijöistä. Asiakkaiden mielestä työympäristömme turvallisuudessa asiakkaat on huomioitu hyvin. Tyytyväisyyttä ovat lisänneet kehittämistyötäni koskevat keskustelut, joihin myös asiakkaat ovat päässeet osallistumaan. Lisäarvoksi koettiin asiakkaan huomioiminen ja informoiminen työympäristön turvallisuustekijöistä yrityksessäni. Asiakkaiden kanssa käytyjen keskustelujen perusteella syntyi uusi kehittämistyöidea yritykselleni. Ideana on luoda asiakkaan käyttöön luettavaksi yrityksen toimintatapaan ja turvallisuuteen perustuva kansio asiakastilaan. Tällä menetelmällä saavutettaisiin lisäarvopalveluja yritykselleni huomioiden myös asiakkaat.

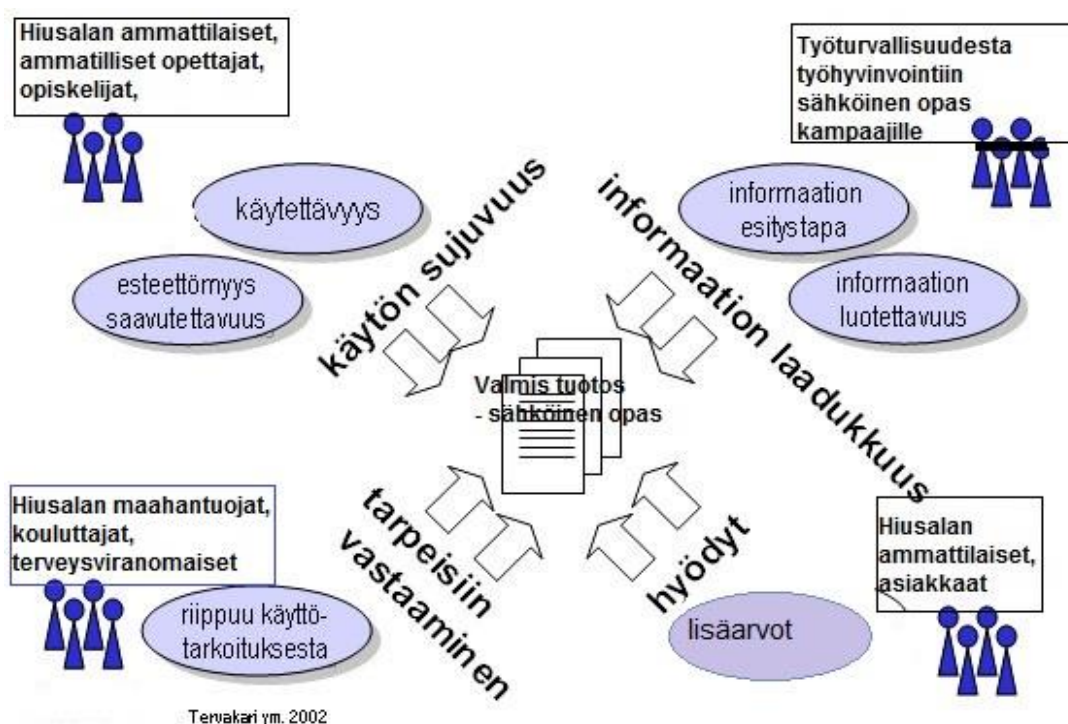
”Lisäarvoa parannetaan siten, että organisaatiossa osataan kehittää uusia lisäarvopalveluja menemällä syvemmälle asiakkaan arvoketjuun uusien tuotteiden ja palvelujen avulla. Parhaat käytännöt organisaatiossa ovat osaamisen sekä kokemuksen ja asiantuntemuksen jakaminen niin asiakkaalle kuin organisaation sisällä. Asiakaslähtöisen liiketoiminnan hyödyt lisäävät lisäarvoa yritykselle”. (Ala-Mutka & Talvela 2004, 31).

”Asiakkaat haluavat ostaa uskottavuutta. Asiantuntijan osaamiseen tulee voida luottaa. Uskottavuus syntyy tavasta viestiä, uskosta itseensä ja tahdosta tehdä yhteistyötä. Sitoutuminen työhön ja työskentelymotivaatio näkyvät myös meidän asiakkaillemme”. (Mattinen 2006, 195).

”Jotta lisäarvoa saavutettaisiin myös asiakkailta, tarvitaan asiakkaan prosessin eri vaiheissa erilaista osaamista ja myös erilaisia työtapoja sekä vastuualueita. Organisaation tehtävänä on myös edistää asiakkaan arvotuotantoprosessia tukevia työskentelymenetelmiä. Varmistamalla myös omat resurssimme

erikoisasiantuntijuudessa saamme lisäarvot myös asiakkaan käyttöön”. (Storbacka 1999, 157).

Seuraavan kuvan avulla haluan ilmentää sähköisen oppaan saatavuutta verkkopalvelun välityksellä sekä kohderyhmille suunnatut, huomioidut ja tärkeät seikat, jotka vaikuttavat verkkopalvelun kautta saatavaan tietoon sekä saavutettavaan lisäarvoon:



Kuva 1. Sähköisen oppaan saatavuus verkkopalveluna. Alkuperäinen kuva (Tampereen teknillinen yliopisto, 2002)

Verkkopalvelun käyttö tiedon hankkimiseen on tänä päivänä erittäin yleistä ja jopa suositeltavaa. Toimialamme ammattilaisille tiedon löytyminen ja sen saatavuus helposti ja nopeasti on tärkeää, ja tähän tarpeeseen sähköisessä muodossa saatava opas käytön sujuvuudella mielestäni vastaa. Sisällöllisesti opas antaa kampaajien työympäristön turvallisuudesta päivitettyä tietoa, joka perustuu tutkittujen menetelmien avulla saataviin vastauksiin sekä tietolähteisiin



aiheesta. Käyttötarkoituksesta riippuen opasta voidaan hyödyntää myös eri toimialoilla, jotka liittyvät alamme työturvallisuuteen. Perehdyttämisen sekä tiedon ansioista aikaansaajien muutosten avulla hiusalan ammattilaiset saavat myös lisäarvoa työhönsä. jossa yksi ammattitaidon osoitus on työympäristön työturvallisuuden huomioiminen.

## 6 POHDINTA

Tämän toiminnallisen opinnäytetyöni tavoitteena oli tutkia liikehuoneiston työturvallisuutta kampaajien työssä sekä käyttää menetelmiä, joilla lopputulokseni saavutin. Menetelminä käytin puhelinhaastatteluja sekä kyselylomaketta verkkomuodossa. Tulosten perusteella kehittämishankkeeni tuotokselle katsottiin olevan tarvetta, sillä tiedon päivittäminen alamme työturvallisuudesta koettiin erittäin tärkeäksi.

Tutkimukseni perustaksi minun tuli ensin selvittää kirjallisuuden kautta työturvallisuuskäsitteitä, jotta opin ymmärtämään, mitä tutkin. Työturvallisuutta yleisellä tasolla käsittelevää kirjallisuutta löysin hyvin, mutta toimialallemme suunnattua kirjallisuutta oli erittäin vähän saatavilla, ja mielestäni löytämäni kirjallisuus keskittyi käsittelemään käytettäviä kemikaaleja sekä ergonomisia tekijöitä. Löytämäni ammatillinen kirja kampaamo- ja parturityön työoloista oli Työterveyslaitoksen julkaisema painos vuodelta 1979, joka mielestäni ei vastannut etsimääni kirjallisuutta alaltamme ja sisälsi mielestäni jo liian vanhentunutta tietoa. Myöskään sähköisessä muodossa olevaa kirjallisuutta työturvallisuudesta alamme ammattilaisille ei löytynyt, vaikka sähköisten tietolähteiden kehittyminen onkin yleistynyt nopeasti ja tietoa haetaan paljon internetin välityksellä.

Käyttämäni menetelmien avulla onnistuin selvittämään työturvallisuuteen vaikuttavia tekijöitä liikehuoneistossa sekä sitä, miten nämä tekijät vaikuttivat tämän hetken työskentelyyn. Tekemäni puhelinhaastattelut osoittautuivat hankalammiksi kuin osasin kuvitella. Tiedon kirjaaminen ja samanaikainen keskustelu osoittautui haasteelliseksi. Haastattelujen jälkeen oivalsin, että haastattelut olisi pitänyt nauhoittaa, jotta tiedon purkaminen olisi ollut selkeämpää ja olisin pystynyt perehtymään vastauksiini uudestaan myöhemmin. Haastattelin ainoastaan terveystarkastajaa ja palotarkastajaa, joilta mielestäni sain kattavasti tietoa säädöksistä ja määräyksistä, mutta

jälkikäteen oivalsin, että olisin voinut tehdä haastattelustani laajemmankin. Siten olisin voinut saavuttaa tilastollisia vastauksia, joita olisin voinut hyödyntää kehittämistyössäni ja verrata niitä saamiini tuloksiin. Laajemmassa haastattelussa olisin voinut ottaa huomioon työterveyslääkärit sekä vakuutusyhtiön toimihenkilöt. Pohdin, kuinka tämä olisi vaikuttanut opinnäytetyöni kokonaisuuteen. Haastatteluni olivat pienimuotoisia ja lähestyin viranomaisia henkilökohtaisesti, mitä pidin kuitenkin itselleni luonnollisena tapana menetelmäni toteuttamisessa. Terveystarkastajan käyntiä saatetaan pitää epämiellyttävänä kokemuksena, ja heidän tarkastuksensa ovat yleensä yrittäjille maksullisia. Vaikuttaako tämä sitten jollakin tavalla tiedon puuttumiseen sekä työympäristöjen turvallisuutta koskevien ongelmien ratkaisuun? Tätä pohtiessani oivalsin, että henkilökohtainen yhteydenotto terveystarkastajaan riittävän ajoissa säästää varmasti myös yrityksen kustannuksissa. Koska aikaisempaa kokemusta itselläni ei tällaisen menetelmän käytöstä ollut, oli kokemus mielenkiintoinen ja opettava, ja koin, että keskustelumme oli luontevaa. Terveystarkastaja oli myös positiivisesti yllätynyt kiinnostuksestani käsiteltävään aiheeseen. Oppikokemukseni näistä haastatteluista oli se, että tulevaisuudessa tehdessäni haastatteluja puhelimitse, tulisi kysymysten rajausta suunnitella entistä tarkemmin ja miettiä, mitkä kaikki kohderyhmät ovat kehittämistyöni kannalta tärkeitä. Koin, että tärkeää haastatteluissa oli myös luottamuksen saavuttaminen haastateltavan ja itseni välillä, jolloin vuorovaikutus on keskusteluissa luontevampaa.

Lähehtämäni kyselylomake ja saamieni vastausten määrä oli pieni, mutta antoi kuitenkin hyvän kuvan kampaajien työympäristön tämänhetkisestä työturvallisuuden tilanteesta sekä asioista, jotka koettiin puutteellisiksi. Tulokset mielestäni kertovat siitä, että informaatiota asiasta olisi hyvä saada näkyvämmiin, ettei tieto jää aiemmin opitulle tasolle. Pohdin, olisiko kyselyni laajemmassa mittakaavassa julkaistuna tuottanut enemmän erilaisia näkemyksiä. Sosiaalisessa mediassa Facebook-sivustoilla on parturi-kampaajien oma ryhmä, jossa jäseniä on tällä hetkellä noin kuusituhatta. Mikäli olisin lähettänyt kyselyni tälle sivustolle, olisi vastauksiakin varmasti tullut

huomattavasti enemmän. Johtopäätökseni kyselystäni on, että pienemmältäkin osalta alamme ammattilaisia sain riittävästi vastauksia kysymyksiini. Oivalsin, että ongelmat, joita työympäristöissämme esiintyy työturvallisuuden osalta, ovat kuitenkin työnkuvamme takia hyvin samankaltaisia kaikissa kampaamoissa ja pienelläkin kyselyllä saavutin asettamani lopputuloksen. Kyselystä saamieni vastausten perusteella ymmärsin kehittämistyöni tärkeyden, sillä puutteita kampaamoiden työympäristön työturvallisuudesta löytyy ja tuotoksellani antaisin erilaisen mahdollisuuden tarkastella työolosuhteiden turvallisuutta sekä vaikuttaa mahdollisiin muutoksiin.

Kyselytutkimukseni toteutus sähköisellä tavalla oli erittäin haasteellinen, koska minulla ei ollut aikaisempaa kokemusta tällaisen sovelluksen käyttämisestä ja atk-taitoni eivät olleet mielestäni riittävän hyvät. Kevään opintojakson aikana meille opetettiin kyselylomakkeen käyttämistä Webropol-sovelluksella, mutta lomakkeen suunnittelu sekä kysymysten rajaus tuottivat itselleni ongelmia. Ongelmat ratkaistiin yhdessä opettajamme Juhana Lounelan kanssa, joka toimi tärkeänä apuna kyselylomakkeen suunnittelussa ja toimivuudessa ja testasi kyselyni toimivuuden ennen julkistamista. Testattuani kyselylomakettani muutamaan kertaan myös kollegoillani he totesivat, että kyselyyni oli helppo vastata eikä se vienyt liikaa aikaa, sillä vastaamiseen olin valinnut valintakysymykset, jossa vastaaja voi valita itselleen sopivimman vaihtoehdon.

Oppimiskokemukseni kyselylomakkeen toteuttamisesta oli haasteellinen sekä hyödyllinen. Opittuani tekemään onnistuneen kyselyn se tuotti minulle uusia ideoita, miten hyödyntäisin tätä menetelmää tulevaisuudessa. Menetelmien käytön ja onnistumiseni kautta oivalluksena ja ideana syntyi suunnitelma, jossa toteuttaisin verkkolomakkeen muodossa asiakastytyymättömyyskyselyn. Tällaisen kyselylomakkeen voisin toteuttaa yrityksestäni sekä myös tulevasta tuotoksestani. Asiakastytyväisyyskyselyjä tehdään paljon, mutta päinvastaisella kyselyllä saavuttaisin jälleen uusia näkökulmia, joiden kautta kehittämistyölleni löytyisi varmasti lisää hyödyllistä tietoa kehittämissuunnitelmia toteutettaessa.

Liiketoiminnan kehittämistyökalua Business Model Canvasta käytin prosessini tukena, koska halusin selvittää, mitkä ovat tekemisessäni tärkeimmät asiat, jotta saavuttaisin hankkeelleni lisäarvoa. Tämän menetelmän avulla oivalsin, että tuotteeni ja palveluni keskeinen hyöty oli erottua kilpailijoista sekä tarjota asiakkailleni uudenlainen tapa hyödyntää alamme työturvallisuustietoa. Sähköisessä muodossa olevaa opasta ei ole muilla kilpailijoilla, ja näin saavuttaisin tuotoksellani arvolupauksen, joka antaa yritykselleni lisäarvoa. Opintojaksojemme aikana olemme perehtyneet liiketoiminnan osaamisen tunneilla erilaisten menetelmien käyttöön. Tätä menetelmää olen hyödyntänyt jo aiemmassa projektityössäni, jolloin kehittämistyöni oli hygieniosaamisen opas. Koin, että tästä menetelmästä oli jälleen minulle hyötyä tämänhetkisessä projektissani ja että pystyn tulevaisuudessa hyödyntämään sitä kaikissa projekteissani liiketoimintani osalta.

Opinnäytetyöprosessi oli erittäin haastava, koska aihealue oli laaja ja minun tuli tarkkaan pohtia prosessini sisältöä ja sen rakentamista. Opinnäytetyöni ohjaajana toiminut Monica Tamminen antoi minulle kuitenkin erittäin hyvin ohjeistusta työni etenemisessä sekä tarttui tehokkaasti tarvittaviin muutoksiin. Ilman kriittistä ohjausta en olisi pystynyt etenemään työssäni. Tavoitteeni oli kuitenkin kehittää itseäni kirjoittamisen taidoissa sekä kehittää itseäni tutkijana, jotta ydinasiat ja tärkein tekemiseni selviäisivät. Kevään opintojakson aikana käsitelimme erilaisten menetelmien käyttöä projektiopinnoissamme, ja niistä oli paljon hyötyä tässä opinnäytetyössäni. Arviointini opinnäytetyöstäni on, että oppimillani ja käyttämilläni menetelmillä onnistuin hankkimaan tietoa alamme työturvallisuudesta, kehityin tutkijana sekä opin käyttämään erilaisia tietolähteitä hyväkseni tutkimukseni lopputuloksen saavuttamiseksi. Tässä opinnäytetyössäni tavoitteenani oli myös saavuttaa uudenlainen tapa tarkastella aiheittani sekä mahdollistaa työolosuhteiden parantaminen kampaajien työympäristöissä tulevan tuotokseni avulla.

Sähköisessä muodossa toteutettava opas ei ennättänyt valmistua tämän opinnäytetyöni aikana, koska tuotos on projektina vaativa ja tarvitsee tarkan

suunnitelman toteutuakseen toimivaksi kokonaisuudeksi. Opiskeluni aikana toteutuneet projektit auttavat kehittämistyöni etenemistä, koska olen oppinut, miten projektit tulee suunnitella, jotta lopputulos voidaan saavuttaa. Projektiopintojani tulen hyödyntämään tulevassa projektissani. Opinnäytetyöstäni sain kehittämisideoita tulevaan tuotokseeni sekä ideoita, joita haluaisin tulevaisuudessa toteuttaa alamme tekijöille ja näin osoittaa työmme ja ammattitaitomme tärkeyden myös työympäristömme turvallisuudessa. Kehittämisideoita, joita opinnäytetyöstäni syntyi, olivat työturvallisuuskoulutuksien, joissa toimin itse kouluttajana, järjestäminen ja tuotokseni markkinoiminen yritysten perehdytysoppaaksi sekä opiskelijoiden oppimateriaaliin mahdollistettavaksi tietolähteeksi. Opinnäytetyöprosessista muodostui itselleni elinikäisen oppimisen polku, ja tällä kehittämistyölläni halusin osoittaa ammattitaitoni sekä ammattitietämyksen, jota kampaajayrittäjänä koin tehdessäni tätä opinnäytetyötäni. Kolmen vuoden opintoni ovat opettaneet paljon asioita, joita tulen hyödyntämään tulevissa jatko-opinnoissani. Tästä projektistäni voin tyytyväisenä todeta, että hyvällä toimintasuunnitelmalla, tiedon hankkimisella ja toteutetuilla menetelmillä ja muutoksilla voimme saavuttaa turvallisemman työympäristön; hyvät työolot eivät maksa ylimääräistä. Mielestäni tällä opinnäytetyölläni onnistuin luomaan työturvallisuudesta työhyvinvoinnin.

.

## LÄHTEET

### Kirjalliset lähteet:

- Ala-Mutka, J. & Talvela, E. 2004, Tee asiakassuhteista tuottavia. Asiakaslähtöinen liiketoiminnan ohjaus. Helsinki: Talentum Oy.
- Hakala, E.; Järvenpää, I. & Hassi, J. 1979, Kampaamo- ja parturityön työolot. Helsinki: Työterveyslaitos Vantaa.
- Kaivola, T. & Launila, H. 2007. Hyvä työpaikka. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.
- Kananen, J. 2011. Kvantti, Kvantitatiivisen opinnäytetyön kirjoittamisen käytännön opas. Jyväskylä: Tampereen Yliopistopaino Oy – Juvenes Print.
- Luhtanen, R. 2012. Työpaikan lakikirja. Helsinki: Edita.
- Mattinen, H. 2006. Asiakkuusosaaminen, kuuntele asiakastasi. Helsinki: Talentum Oy.
- Ojasalo, K. Moilanen, T. & Ritalahti, J. 2009, Kehittämistyön menetelmät, uudenlaista osaamista liiketoimintaan. Helsinki: WSOY
- Storbacka, K.; Blomqvist, R.; Dahl, J. & Haeger, T. 1999. Asiakkuuden arvonlähteillä. Juva: WSOY.
- Suominen, A. 2003. Riskienhallinta. Helsinki: WSOY.
- Tuulaniemi, J. 2011. Palvelumuotoilu. Hämeenlinna: Talentum Oy.
- Työterveyslaitos. 2009, Työsuojelun perusteet. Sastamala: Vammalan kirjapaino Oy.
- Työterveyslaitos. 1995. Turvallisesti pientyöpaikoilla. Helsinki: Painotalo MIKTOR.
- Vehkalahti, K. 2008. Kyselytutkimuksen mittarit ja menetelmät. Tammi: Vammala.
- Venkula, J. 2007. Kysymisen taito. Hämeenlinna: Karisto Oy.

### Sähköiset lähteet:

- Tampereen teknillinen yliopisto. Viitattu: 12.7.2013.  
[http://matriisi.ee.tut.fi/arvo/liitteet/TVT\\_usefulness\\_TUT.pdf](http://matriisi.ee.tut.fi/arvo/liitteet/TVT_usefulness_TUT.pdf)
- TEPA – Sanastokeskus. Viitattu: 14.5.2013. [www.tsk.fi/tepa](http://www.tsk.fi/tepa).
- Työterveyslaitos. Viitattu: 10.7.2013. <http://www.ttl.fi>.
- Wikipedia. Viitattu: 12.7.2013. <http://fi.wikipedia.org/wiki/>.
- Webropol. Viitattu 14.5.2013. <http://www.webropol.fi>.

# Webropol-kyselylomake

## Kampaajien työympäristön työturvallisuus

1. Mitä asioita haluaisit kehitettävän kampaajien työturvallisuuden lisäämiseksi? \*

### Kone- ja laiteturvallisuus

2. Täyttävätkö työympäristösi sähkölaitteet sähköturvallisuusmääräykset? (CE-turvamerkintä)\*

Täyttää

Ei täytä

Jossain määrin

En osaa sanoa

3. Ovatko kaikki käytettävät sähkölaitteet ehjät ja toimivat? \*

Kyllä

Ei

Osittain

En osaa sanoa

4. Onko säännöllisesti käytettävät pistorasiat sijoitettu oikein? \*

Kyllä

Ei

Osittain

### Työympäristötekijät

5. Onko työpisteiden ja yleisen työympäristön valaistus riittävä? \*

Erittäin hyvä

Keskinkertainen

Välttävä

Huono



**6. Onko työympäristön ilmastointi riittävän tehokas? \***

Erittäin tehokas

Jokseenkin tehokas

Täysin tehoton

**7. Millainen ilmastointijärjestelmä työympäristössäsi on? \***

Ilmastointi kiinteistön ilmanvaihtokanavien kautta

Erillinen, koneellinen ilmastointilaite

Kohdepoistoimuri permanenttauksessa ja kemikaalien  
sekoituksessa

Ei mitään edellisistä

**8. Onko työympäristön lämpötila työskentelyyn sopiva ympäri vuoden? \***

Sopiva ympäri vuoden

Osittain sopiva

sopimaton

**9. Onko äänen taso sopiva työpisteessä? \***

Sopiva

Ei sopiva

Vaihteleva

**Työskentely**

**10. Käytetäänkö turvallisia työtapoja? \***

Kyllä

Osittain

Ei

**11. Ovatko työvälineet tarkoituksenmukaiset? \***

Kyllä

Osittain

Ei

**12. Onko mahdollisiin uhkatilanteisiin varauduttu? \***

Kyllä

Ei

Jossain määrin

**13. Onko paloturvallisuudesta huolehdittu ja miten? \***

Kyllä (palopeitto, sammutin, palohälytin, varauloskäynti-merkintä)

Osittain (jokin edellisistä vaihtoehtoista löytyy)

Ei (mitään edellisistä ei löydy)

**14. Kuinka usein terveystarkastaja on tehnyt tarkastuksen työympäristössäsi? \***

1–2 vuoden välein

3–5 vuoden välein

Harvemmin

Kerran

Ei koskaan

**15. Miten tärkeänä pidät kampaajien työturvallisuusasioiden päivittämistä? \***

Erittäin tärkeänä

Tärkeänä

Vähemmän tärkeänä

En yhtään tärkeänä

**16. Mitä edellä vastattujen kysymysten perusteella tulisi kehittää kampaajien työturvallisuuden lisäämiseksi? \***

Kiitos osallistumisestasi!

Ystävällisin terveisin: Mervi Naukkarinen

Kauneudenhoitoalan koulutusohjelma, Turun Ammattikorkeakoulu

# Business Model Canvas -liiketoiminnan kehittämistyökalu

## CUSTOMER SEGMENTS/KOHDERYHMÄT

- parturi-kampaajayrittäjät
- kampaamoalan työntekijät
- sopimusritytät
- hiusalan opiskelijat
- Hyvän Ilman Parturi-Kampaamo M & N:n asiakkaat
- Hyvän Ilman Parturi-Kampaamo M & N:n henkilöstö.

---

## VALUE PROPOSITION/ARVOLUPAUS

- työturvallisuuden päivittäminen ajan tasalle
- työturvallisuuden lisääminen kampaamoalan työympäristössä
- riskien välttäminen
- sairastumisten/tapaturmien välttäminen
- työhyvinvoinnin parantaminen työturvallisuutta kehittämällä
- tiimityöskentelyn parantaminen työympäristössä
- asiakasturvallisuuden parantaminen
- turvallisen työympäristön mahdollistaminen asiakkaille ja henkilöstölle
- turvallisen työskentelytavan aloittaminen valmistuville opiskelijoille.

---

## CHANNELS/KANAVAT

- työturvallisuusohjeistuksen markkinointi, viestintä, jakelu ja myynti
- kanavien mahdollistaminen valmiina kirjallisena ohjeistuksena sähköisessä muodossa
- ladattava versio, paperisen version saatavuus
- sosiaalisen median välityksellä toimitettu linkki ohjeistukseen.
- henkilökohtaisen koulutuksen järjestäminen liikkeisiin tai maahantuojan välityksellä
- työturvallisuudesta informointi asiakkaille yrityksessä, auttaa asiakasta

arvioimaan yrityksen arvolupausta.

---

### **CUSTOMER SEGMENTS/KOHDERYHMÄT**

- parturi-kampaaja yrittäjät
  - kampaamoalan työntekijät
  - sopimusyrittäjät
  - hiusalan opiskelijat ja opettajat
  - Hyvän Ilman Parturi-Kampaamo M & N:n asiakkaat
  - Hyvän Ilman Parturi-Kampaamo M & N:n henkilöstö.
- 

### **KEY ACTIVITIES/TÄRKEIN TEKEMINEN**

- aikaisemman tiedon keruu
  - kampaajan työturvallisuuteen tutustuminen
  - kampaajan työturvallisuuteen perehtyminen
  - käytännön toimien tarkastaminen
  - käytännön toimien muuttaminen epäkohtien osalta paremmaksi
  - sähköisen kyselyn laadinta ja tiedonkeruu
  - asiakkaiden mukavuuden lisääminen työturvallisuusmenetelmiä noudattaen
  - näkyvyyden saavuttaminen markkinoinnilla/viestinnällä
  - liiketoiminnan kannattavuuden lisääminen riskien kartoituksella sekä riskien poistamisella
  - työturvallisuusohjeistuksen julkaiseminen
  - verkoston luominen.
- 

### **VALUE PROPOSITION/ARVOLUPAUS**

- työturvallisuuden päivittäminen ajan tasalle
- työturvallisuuden lisääminen kampaamoalan työympäristössä
- riskien hallinta
- sairastumisten/tapaturmien välttäminen
- työhyvinvoinnin parantaminen työturvallisuutta lisäämällä
- tiimityöskentelyn ja työhyvinvoinnin parantaminen työympäristössä

- asiakasturvallisuuden parantaminen
  - turvallisen työympäristön mahdollistaminen asiakkaille ja henkilöstölle
  - turvallisen työskentelytavan aloittaminen valmistuville opiskelijoille.
- 

### **KEY PARTNERSHIPS/TÄRKEIMMÄT KUMPPANIT JA TOIMITTAJAT**

- Sim Finland Oy (maahantuoja)
  - Kouvolan seudun palotarkastajat
  - Kouvolan seudun terveystarkastajat
  - Kymenlaakson ammatillisen oppilaitoksen (EKAMI) hiusosasto/opettajat
  - Hyvän Ilman Parturi-Kampaamon henkilöstö.
  - Sim Finland Oy tukee työympäristöturvallisuutta konseptillaan, jonka tarkoituksena on tukea työhyvinvoinnin ylläpitoa.
  - Kouvolan seudun palotarkastajat ohjeistavat paloturvallisuuteen kampaamoissa.
- 

### **CHANNELS/KANAVAT**

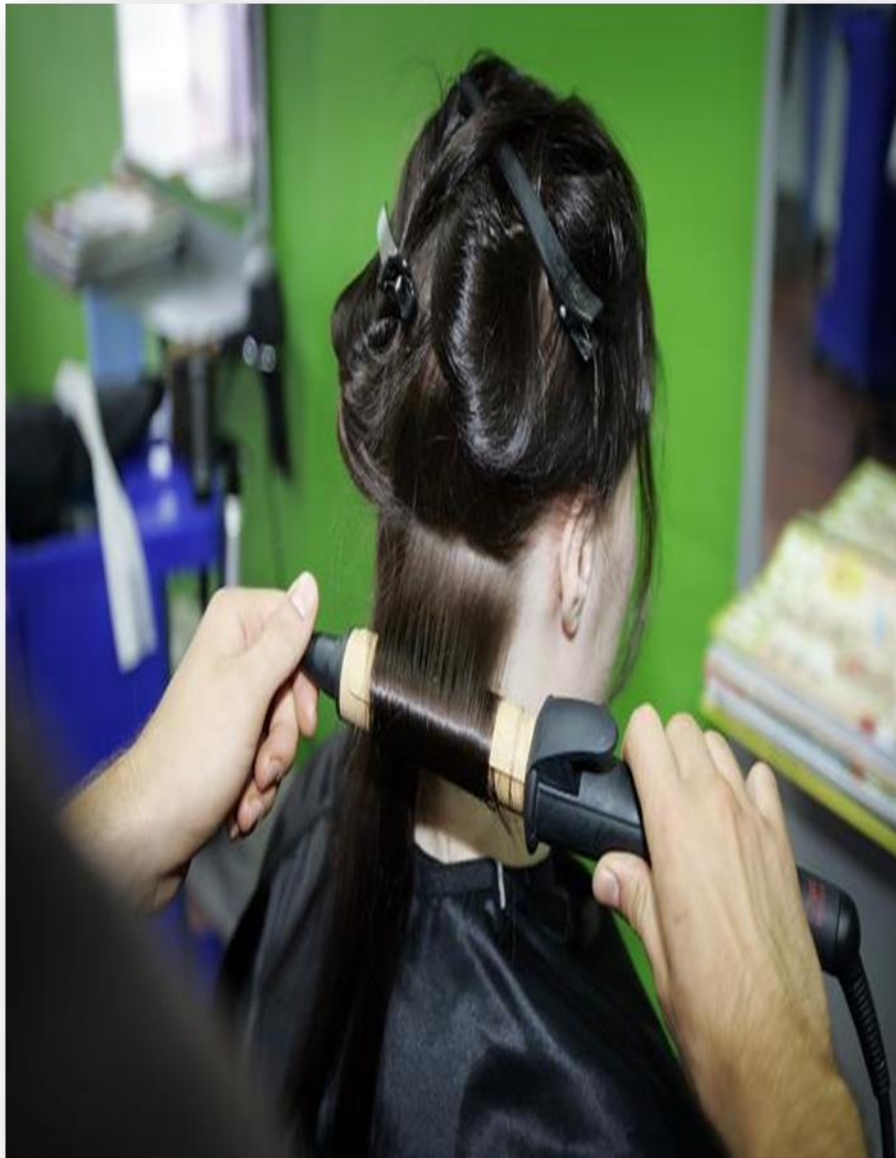
- työturvallisuusohjeistuksen markkinointi, viestintä, jakelu ja myyntikanavien mahdollistaminen valmiina kirjallisena ohjeistuksena, verkkopalveluna saatavalla sähköisellä oppaalla.
  - paperisen version saatavuus
  - sosiaalisen median välityksellä toimitettu linkki ohjeistukseen
  - liikekohtainen kouluttaminen
  - työturvallisuudesta informointi asiakkaille yrityksessä, auttaa asiakasta arvioimaan yrityksen arvolupausta.
- 

### **CUSTOMER RELATIONSHIPS/ASIAKASSUHTEET**

- Lisämyynnin kasvattaminen ja uusien asiakaskontaktien hankinta työturvallisuusohjeistuksen välityksellä.

- Hyvän Ilman Parturi-Kampaamon asiakassuhteiden säilyttäminen ja lisääminen turvallisella ja toimivalla ympäristöllä.
  - Työturvallisuusasioiden näkyvyys palvelussa työtapatumien aikana sekä viestinnän näkyvyys sosiaalisen median välityksellä.
  - Työturvallisuuskoulutuksen merkityksen lisääminen yhteistyökumppaneiden välityksellä, millä saavutetaan lisäarvoa yritykselle.
  - Yhdessä luomisen mahdollistaminen asiakkaiden välityksellä sekä ottamalla huomioon asiakkaat heidän kokemustensa ja mielipiteidensä välityksellä.
-

## Hygieniaosaamisen opas parturi-kampaajaopiskelijalle ja -yrittäjälle



Oppaan sähköinen versio julkaistaan osana Työturvallisuudesta työhyvinvointi -opasta.